

e-Vectra

Cliquez sur ces éléments pour accéder aux informations correspondantes :

1 A faire en priorité

Conseils de dépannage ➤

Diagnostic du matériel ➤

2 Problèmes de démarrage du e-Vectra

Erreur lors de l'autotest à la mise sous tension ➤

Pas d'alimentation ➤

Le e-Vectra se bloque au démarrage ➤

3 Problèmes d'utilisation du e-Vectra

Impossible d'éteindre le e-Vectra ➤

Le e-Vectra est bloqué en mode Sommeil ➤

Le e-Vectra se bloque ➤

Problèmes audio ➤

Problèmes logiciels ➤

Problèmes avec l'imprimante ➤

4 Problèmes matériels

Le moniteur ne fonctionne pas ➤

Le clavier ne fonctionne pas ➤

La souris ne fonctionne pas ➤

Problèmes avec le disque dur ➤

Problèmes avec le lecteur de CD-ROM ou de DVD ➤

5 Assistance

Services d'assistance et d'information ➤

Maintenance de votre e-Vectra ➤

6 Divers

Récupération du contenu du disque dur ➤

Effacement des réglages du BIOS (CMOS) ➤

Forum aux questions ➤

Conseils de dépannage

1 sur 1

- ☐ **Redémarrez votre e-Vectra et vérifiez que le problème ne survient pas à nouveau**
- ☐ **Diagnostic du problème** \Rightarrow Lancez HP e-DiagTools pour savoir si le problème est matériel ou logiciel.
Vous pouvez créer un profil matériel de votre e-Vectra (Support Ticket) à envoyer par télécopie ou par courrier à l'assistance. Pour plus d'informations sur l'utilisation de e-DiagTools, voir ["Diagnostic du matériel"](#).
- ☐ **Si le problème est lié à une application** \Rightarrow Lisez la documentation en ligne et/ou imprimée de votre application. Vous pouvez également consulter le site Web d'assistance de l'éditeur du logiciel.
- ☐ **Contrôle antivirus** \Rightarrow Votre problème peut être dû à un virus. Utilisez l'utilitaire antivirus dont vous disposez. Il est conseillé de lancer une vérification sur la totalité du système.
- ☐ **Dernières mises à jour** \Rightarrow Connectez-vous au site Web d'assistance HP des e-Vectra. Vous y trouverez les mises à jour les plus récentes du BIOS, des pilotes et des logiciels pour votre e-Vectra.
Le cas échéant, vous pouvez également utiliser HP e-DiagTools pour télécharger et installer la version la plus récente du BIOS à partir du Web (voir ["HP e-DiagTools"](#)).
- ☐ **Si votre problème ne peut pas être résolu** \Rightarrow Notez les détails du problème de manière à pouvoir le décrire avec précision. Voir ["Informations à connaître avant de contacter l'assistance"](#).
Contactez votre distributeur HP ou votre fournisseur d'assistance en dehors des heures de pointe (milieu de matinée et fin d'après-midi). Votre problème sera alors traité le plus rapidement possible.



HP e-DiagTools

HP e-DiagTools, l'utilitaire de diagnostic matériel vous permet de diagnostiquer les problèmes liés au matériel survenant sur votre e-Vectra. Pour plus d'informations sur cet utilitaire, consultez le *Guide d'utilisation Diagtools* disponible sur le site Web de HP au format PDF (Adobe Acrobat).

Lancez e-DiagTools avant de contacter les services de garantie HP. Vous obtiendrez alors des informations nécessaires à l'agent d'assistance.

Où obtenir HP e-DiagTools ?

Il existe trois moyens pour accéder à e-DiagTools :

- à partir de la partition pour utilitaires de votre disque dur
- sur le CD-ROM *HP Image Library and Diagnostics System* livré avec votre e-Vectra
- en commandant le CD *HP e-DiagTools* sur le site Web d'assistance HP : www.hp.com/go/vectrasupport

Démarrage de HP e-DiagTools à partir de l'utilitaire pour Utility partition sur votre disque dur

REMARQUE

Cette méthode fonctionnera uniquement si vous avez conservé intacte la partition Diagnostics de votre disque dur.

- 1 Redémarrez votre e-Vectra et appuyez sur **F10** lorsque le message "Press F10 to enter HP Utility Partition or any other key to proceed..." s'affiche.
- 2 Dans le menu à l'écran, sélectionnez "Run e-DiagTools".

Démarrage de e-DiagTools à partir du CD-ROM *HP Image Library and Diagnostics System*

Pour démarrer e-DiagTools à partir du CD-ROM :

- 1 Insérez le CD-ROM *HP Image Library and Diagnostics System CD-ROM* dans le lecteur.
- 2 Redémarrez le e-Vectra. Après un moment, l'écran de bienvenue de DiagTools apparaît.

REMARQUE

S'il n'est pas possible d'amorcer à partir du lecteur de CD-ROM, redémarrez votre e-Vectra et appuyez sur **F2** pour accéder au programme *Setup* HP. Vérifiez dans les réglages **Boot Device** que le PC peut amorcer à partir du lecteur de CD-ROM et que celui-ci est placé avant le disque dur dans la liste **Boot Order**.

Erreur lors de l'autotest à la mise sous tension

1 sur 1

Lorsque votre e-Vectra démarre, un autotest à la mise sous tension (POST) est exécuté pour tester les éventuels problèmes de configuration matérielle. Si un problème de configuration est détecté lors du POST, une erreur est affichée sur le moniteur du e-Vectra. La section suivante décrit la marche à suivre si votre e-Vectra affiche l'un des messages d'erreur suivants :

"Erreur de test mémoire" ➤

"Erreur de test clavier" ➤

"Erreur de test souris" ➤

"Erreur de test du port série ou parallèle" ➤

**"Erreur de test du disque dur ou du lecteur de
CD-ROM" ➤**

"Erreur de test CMOS" ➤

"Autres problèmes de configuration" ➤

*Cliquez sur le message d'erreur approprié pour plus
d'informations*

Erreur de test mémoire

1 sur 1

Vérifiez que...

Solution

- ☐ **Vous n'avez pas de problème matériel**



Exécutez "HP e-DiagTools".

Dépannage avancé

- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS**



Téléchargez la version la plus récente du BIOS pour votre e-Vectra à partir du site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Erreur de test clavier

Le clavier ne fonctionne pas

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Le câble du clavier est correctement connecté**
- ☐ **Le clavier est propre et aucune touche n'est enfoncée**
- ☐ **Le clavier n'est pas défectueux**
- ☐ **Vous n'avez pas d'autre problème matériel**

Solution

- ⇒ Branchez le câble dans le connecteur approprié à l'arrière du e-Vectra. Un code de couleur facilite le branchement.
- ⇒ Vérifiez que toutes les touches sont à la même hauteur et qu'aucune n'est enfoncée.
- ⇒ Remplacez le clavier par un autre en état de fonctionnement ou essayez le clavier sur un autre e-Vectra.
- ⇒ Exécutez "HP e-DiagTools".

Dépannage avancé

- ☐ **Vous utilisez le pilote approprié. Ce pilote est fourni avec tous les systèmes pré-chargés Windows NT 4.0, Windows 98 et Windows 2000. Pour d'autres systèmes d'exploitation, reportez-vous à leur documentation.**
- ⇒ Téléchargez le pilote le plus récent à partir du site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport
- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS.**
- ⇒ Téléchargez la version la plus récente du BIOS pour votre e-Vectra à partir du site Web de HP à l'adresse : www.hp.com/go/vectrasupport

Erreur de test souris

/

La souris ne fonctionne pas

1 sur 2

Vérifiez que...

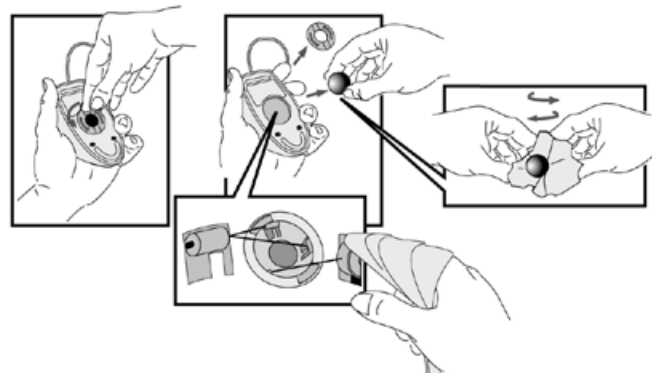
☐ **Le câble de la souris est correctement connecté**

Solution

- ⇒
- 1 Mettez le e-Vectra hors tension (pas nécessaire avec une souris USB).
 - 2 Branchez le câble dans le connecteur approprié à l'arrière du e-Vectra (un code de couleurs facilite le branchement).
 - 3 Mettez le e-Vectra sous tension.

☐ **La souris est propre**

⇒ Nettoyez la souris comme indiqué ci-dessous :



☐ **La souris n'est pas défectueuse**

⇒ Remplacez la souris par une autre en état de fonctionnement ou testez la souris sur un autre e-Vectra.

☐ **Vous n'avez pas d'autre problème matériel**

⇒ Exécutez "[HP e-DiagTools](#)".

Dépannage avancé

Vérifiez que...

- ☐ **Vous utilisez le pilote approprié. Si vous utilisez la souris améliorée HP, assurez-vous que le pilote correspondant est installé. Ce pilote est fourni sur les systèmes avec Windows NT 4.0, Windows 98 et Windows 2000 pré-installés.**
- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS**

Solution

- ⇒ Téléchargez le pilote le plus récent sur le site Web de HP à l'adresse suivante :
www.hp.com/go/vectrasupport
- ⇒ Téléchargez la version du BIOS la plus récente pour votre e-Vectra sur le site Web de HP à l'adresse suivante:
www.hp.com/go/vectrasupport

Erreur de test du port série ou parallèle

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Les périphériques connectés aux ports parallèle ou série sont correctement branchés et sous tension**



- 1 Mettez le e-Vectra hors tension.
- 2 Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière du e-Vectra.
- 3 Mettez le e-Vectra et les périphériques externes sous tension.

- ☐ **Le port est correctement configuré dans le programme Setup du e-Vectra**



- 1 Mettez le e-Vectra hors, puis sous tension.
- 2 Lorsque le message "Press F2 to Enter Setup" apparaît, appuyez sur F2.
- 3 Vérifiez que le port est activé et que le réglage approprié est sélectionné dans l'option de menu **Serial Port** ou **Parallel Port**.

- ☐ **Vous n'avez pas d'autre problème matériel**



Exécutez "[HP e-DiagTools](#)".

Dépannage avancé

- ☐ **Les pilotes appropriés des périphériques sont installés**



Consultez la documentation du périphérique série ou parallèle.

- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS**



Téléchargez la version du BIOS la plus récente pour votre e-Vectra sur le site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Vérifiez que...

- ☐ **Le pilote est correctement configuré dans le programme Setup du e-Vectra**

Solution

- ⇒ 1 Mettez le e-Vectra hors, puis sous tension. Lorsque le message "Press **F2** to Enter Setup" apparaît, appuyez sur **F2**.
- 2 Vérifiez que l'unité est activée et que le type approprié est sélectionné.
- ⇒ En cas de problème, exécutez ["HP e-DiagTools"](#).

Dépannage avancé - Unité de disque dur uniquement

- ☐ **Les câbles de l'unité sont correctement connectés**

- ⇒ 1 Déconnectez l'adaptateur secteur, puis retirez le capot du compartiment de disque dur (voir ["Maintenance de votre e-Vectra"](#)).
- 2 Vérifiez que les câbles de données et d'alimentation sont correctement connectés.
- 3 Fermez le capot du compartiment et vérifiez en le bon fonctionnement.

- ☐ **L'unité et ses câbles fonctionnent**

- ⇒ 1 Déconnectez l'adaptateur secteur, puis retirez le capot du compartiment de disque dur (voir ["Maintenance de votre e-Vectra"](#)).
- 2 Remplacez l'unité par une unité en état de fonctionnement et du même modèle de e-Vectra.
- 3 Fermez le capot du compartiment et vérifiez en le bon fonctionnement.
- ⇒ Si le problème persiste, répétez l'étape 1 ci-dessus, puis remplacez les câbles de l'unité par des câbles en état de fonctionnement et du même modèle de e-Vectra.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Erreur de test CMOS

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS**

⇒ Téléchargez la version du BIOS la plus récente pour votre e-Vectra sur le site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport

Dépannage avancé

- ☐ **Le CMOS n'est pas corrompu**

⇒ Effacez le CMOS manuellement. Voir "[Effacement des réglages du BIOS \(CMOS\)](#)".

- ☐ **Les réglages du CMOS sont corrects**

⇒

- 1 Mettez le e-Vectra hors, puis sous tension. Lorsque le message "Press **F2** to Enter Setup" apparaît, appuyez sur **F2**.
- 2 Appuyez sur **F9** pour rétablir les valeurs par défaut.
- 3 Sauvegardez vos modifications et quittez le programme *Setup*.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Autres problèmes de configuration

1 sur 1

L'autotest génère une erreur non répertoriée dans la section "**Erreur lors de l'autotest à la mise sous tension**"

| <i>Vérifiez que...</i> | <i>Solution</i> |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vous utilisez les pilotes les plus récents | ⇒ Téléchargez les pilotes les plus récents sur le site Web de HP : www.hp.com/go/vectrasupport |
| <input type="checkbox"/> Vous utilisez la version la plus récente du BIOS | ⇒ Téléchargez la version du BIOS la plus récente pour votre e-Vectra sur le site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport |
| <input type="checkbox"/> Vous n'avez pas un problème éventuel avec les fonctionnalités audio ou LAN | ⇒ <ol style="list-style-type: none"> 1 Mettez le e-Vectra hors, puis sous tension. 2 Lorsque le message "Press F2 to Enter Setup" apparaît, appuyez sur F2. 3 Appuyez sur F9 pour rétablir les valeurs par défaut. 4 Sauvegardez vos modifications et quittez le programme Setup. |
| <input type="checkbox"/> Les réglages de la configuration ne sont pas altérés | ⇒ Restaurez les valeurs par défaut : <ol style="list-style-type: none"> 1 Mettez le e-Vectra sous tension ou redémarrez-le. Lorsque le logo HP apparaît, appuyez sur F2. 2 Notez les réglages actuels du menu Security, quittez le Setup et mettez le e-Vectra hors tension. 3 Effacez les réglages du BIOS (voir "Effacement des réglages du BIOS (CMOS)"). |

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Pas d'alimentation

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **L'adaptateur secteur (externe) du e-Vectra est correctement connectée (DEL verte continue)**
- ☐ **La prise du e-Vectra's est en état de fonctionnement**
- ☐ **L'adaptateur secteur est en état de fonctionnement**

Solution

- ⇒ Connectez l'adaptateur secteur à une prise en fonctionnement, puis branchez-le à l'arrière du e-Vectra.
- ⇒ Branchez une lampe dans la prise et vérifiez qu'elle fonctionne.
- ⇒
 - 1 Remplacez l'adaptateur secteur par un adaptateur en état de fonctionnement et du même modèle d'e-Vectra.
 - 2 Si le e-Vectra démarre, remplacez l'adaptateur secteur.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Le e-Vectra se bloque au démarrage

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Ce n'est pas un problème logiciel**
- ☐ **Le problème ne provient pas du serveur (si vous travaillez en réseau)**
- ☐ **Vous n'avez pas causé le problème en modifiant les paramètres du programme *Setup* du e-Vectra**

Solution

- ⇒ Mettez le e-Vectra hors tension et essayez de redémarrer.
- ⇒ Contactez votre administrateur réseau.
- ⇒
 - 1 Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** à l'invite lors du démarrage.
 - 2 Rétablissez les réglages par défaut en appuyant sur **F9**.
 - 3 Appuyez sur **Echap** deux fois pour sauvegarder vos modifications et quitter le programme *Setup*.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Impossible d'éteindre le e-Vectra

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Le e-Vectra se bloque lorsque vous essayez de l'arrêter**



Solution

- 1 Maintenez le bouton d'alimentation enfoncé pendant 5 secondes. Le e-Vectra s'éteint. Notez que toutes les données non sauvegardées seront perdues.
- 2 Débranchez le cordon d'alimentation du e-Vectra, attendez quelques secondes et rebranchez-le. Le e-Vectra redémarre automatiquement.

- ☐ **Le e-Vectra ne s'éteint pas lorsque vous appuyez sur le bouton d'alimentation**



- 1 Enregistrez les données et fermez toutes les applications (si possible).
- 2 Maintenez le bouton d'alimentation enfoncé pendant 5 secondes. Le e-Vectra se met hors tension.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Le e-Vectra est bloqué en mode Sommeil

1 sur 1

Vérifiez que...

- ☐ **Déplacer la souris ou activer le clavier n'est pas suffisant pour sortir le e-Vectra du mode Sommeil**

Solution

- ⇒
- 1 Appuyez sur le bouton d'alimentation. Si le e-Vectra ne s'active pas, maintenez le bouton d'alimentation enfoncé pendant 5 secondes. Le e-Vectra s'éteint. Notez que toutes les données non sauvegardées seront perdues.
 - 2 Débranchez le cordon d'alimentation du e-Vectra, attendez quelques secondes et branchez-le à nouveau. Votre e-Vectra redémarre automatiquement.

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Le e-Vectra se bloque

1 sur 1

Vérifiez que...

Solution



L'une de vos applications n'est pas bloquée



- 1 Essayez d'appuyer sur **CTRL + ALT + SUPPR** simultanément. Une fenêtre indiquant les applications en cours s'affiche. L'une d'entre elles **ne répond pas**.
- 2 Sélectionnez l'application et cliquez sur le bouton **Fin de tâche**.
- 3 Redémarrez le programme pour voir s'il fonctionne normalement.
- 4 Si ce n'est pas le cas, redémarrez le e-Vectra et essayez à nouveau.



Ce n'est pas un problème matériel



Exécutez "[HP e-DiagTools](#)".

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Le moniteur ne fonctionne pas

1 sur 2

La DEL d'alimentation du e-Vectra fonctionne mais l'écran reste vierge

| <i>Vérifiez que...</i> | <i>Solution</i> |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Le moniteur est sous tension (la DEL est allumée) | ⇒ Consultez le manuel du moniteur pour une explication des DEL (vert, orange ou clignotant). |
| <input type="checkbox"/> Le cordon d'alimentation est correctement connecté | ⇒ Branchez le cordon d'alimentation – vérifiez qu'il est connecté à une prise secteur en état de fonctionnement, ainsi qu'au moniteur. |
| <input type="checkbox"/> Le câble vidéo est correctement connecté | ⇒ Connectez le câble (vidéo) du moniteur – vérifiez qu'il est correctement connecté au e-Vectra et au moniteur. |
| <input type="checkbox"/> Le contraste et la luminosité sont correctement réglés | ⇒ Vérifiez les réglages du moniteur via l'OSD ou en utilisant les commandes sur le panneau avant du moniteur. |
| <input type="checkbox"/> La prise est en état de fonctionnement | ⇒ Branchez un autre périphérique à la prise secteur et vérifiez qu'il fonctionne. |
| <input type="checkbox"/> Les broches du câble du moniteur ne sont pas endommagées | ⇒ <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le moniteur hors tension et débranchez-le.2 Déconnectez le câble du moniteur et redressez toute broche tordue.3 Reconnectez le câble du moniteur.4 Mettez le moniteur sous tension et vérifiez qu'il fonctionne. |

Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé

Le moniteur ne fonctionne pas

2 sur 2

Une image apparaît à l'amorçage mais l'écran reste vierge

Vérifiez que...

Solution

- ☐ **Vérifiez que les réglages écran de votre e-Vectra sont compatibles avec votre moniteur**



- Windows NT : accédez au mode VGA à l'invite lors du démarrage.
- Windows 98 et Windows 2000 : redémarrez le e-Vectra. Le logo HP s'affiche. Pour Windows 98, à l'émission d'un bip, appuyez sur **F8**, puis démarrez le e-Vectra en mode sans échec. Pour Windows 2000, appuyez sur **F8** à l'invite et démarrez le e-Vectra en mode VGA. Lorsque le e-Vectra a démarré, double-cliquez sur l'icône **Affichage** du **Panneau de configuration**, puis cliquez sur l'onglet **Paramètres**. Utilisez la commande de centrage pour réinitialiser la résolution.

Pour les autres systèmes d'exploitation, consultez la documentation fournie.

- ☐ **Le moniteur n'est pas défectueux**



- 1 Remplacez le moniteur par un moniteur en état de fonctionnement et du même modèle.
- 2 Si le nouveau moniteur fonctionne correctement, contactez votre fournisseur d'assistance agréé. Le moniteur d'origine doit peut-être être remplacé.

- ☐ **Le e-Vectra démarre. Le problème persiste-t-il ?**



Exécutez "[HP e-DiagTools](#)".

- ☐ **Vous utilisez la version la plus récente du BIOS**



Téléchargez la version la plus récente du BIOS pour votre e-Vectra à partir du site Web de HP à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport

Certains problèmes survenant sur le e-Vectra peuvent être résolus en mettant à jour (flashage) le BIOS (Basic Input Output System) du e-Vectra. Le BIOS est un ensemble d'instructions de programme définissant les caractéristiques de base de fonctionnement du e-Vectra.

Mise à jour du BIOS de votre e-Vectra

La mise à jour (flashage) du BIOS est une procédure simple pouvant s'effectuer des 3 façons suivantes :

- 1 En connectant un lecteur de disquette USB au e-Vectra, puis en amorçant à partir d'une disquette contenant le nouveau BIOS.
- 2 En copiant le nouveau programme du BIOS et de flashage sur le disque dur, puis en l'exécutant à partir de Windows.
- 3 En programmant le nouveau BIOS à partir de l'environnement Top Tools.

La version la plus récente du BIOS pour votre e-Vectra, ainsi que les instructions de mise à jour sont disponibles sur le site Web d'assistance HP à l'adresse suivante :
www.hp.com/go/vectrasupport

Vous avez oublié le mot de passe du BIOS

Vérifiez que....

- ☐ **Vous avez oublié le mot de passe défini dans le programme *Setup* afin d'empêcher le démarrage de votre e-Vectra par une personne non autorisée**

Solution

- ⇒
 - 1 Demandez à l'administrateur système (le cas échéant) de vous redonner ce mot de passe.
 - 2 S'il vous est impossible de vous souvenir du mot de passe, supprimez les mots de passe en effaçant les réglages CMOS du e-Vectra (voir ["Effacement des réglages du BIOS \(CMOS\)"](#)). Le e-Vectra pourra alors démarrer sans mot de passe.

Problèmes audio

1 sur 3

Aucun son n'est audible dans aucune application

Vérifiez que...

☐ **Les haut-parleurs et le casque sont correctement connectés**

⇒ Rebranchez les haut-parleurs ou le casque. Leur connexion est simplifiée par un code de couleurs.

☐ **Le pilote audio a été installé**

⇒ Avec certains systèmes d'exploitation, une icône de haut-parleur apparaît dans la barre des tâches si le pilote est installé.

☐ **Le volume est réglé à un niveau suffisant**

⇒ Cliquez deux fois sur cette icône, vérifiez que le volume est réglé à un niveau suffisant et qu'aucune case **Muet** n'est cochée.

L'entrée audio du microphone est trop faible

Vérifiez que...

- ☐ **Les caractéristiques du microphone répondent aux exigences du système son 16 bits. Le microphone doit être du type 600 ohms électret.** ➞ Lisez la documentation livrée avec le microphone.
- ☐ **Le microphone est sélectionné et le niveau du volume est suffisant** ➞ Cliquez deux fois sur l'icône du haut-parleur pour vérifier que **Microphone** apparaît. Vérifiez que le niveau du volume est suffisant et que la case **Muet** n'est pas cochée.
- ☐ **L'option Microphone Boost est sélectionnée dans la fenêtre Propriétés multimédia dans le Panneau de configuration du e-Vectra** ➞ Pour y accéder, allez dans le menu **Démarrer** ➞ **Paramètres** ➞ **Panneau de configuration** ➞ **Multimédia**.

Le e-Vectra se bloque lors de l'enregistrement

Vérifiez que...

- ☐ **Le disque dur n'est pas plein à cause de fichiers audio numériques non compressés. Par exemple, une minute de son enregistré à une fréquence de 44 KHz occupe environ 10,5 Mo.**

Solution

- ⇒
 - Avant de procéder à un enregistrement, vérifiez que l'espace disque disponible est suffisant.
 - La compression des données peut réduire l'espace requis. La compression matérielle a-Law et m-Law utilisée par l'interface audio permet l'échantillonnage du son sur 16 bits, mais elle génère la même quantité de données qu'un échantillon 8 bits.

Problèmes avec le disque dur

1 sur 1

☐ Erreur S.M.A.R.T.

⇒ Si une alerte S.M.A.R.T. est générée, elle indique que le disque dur est défectueux. Effectuez immédiatement une sauvegarde des données, puis contactez votre fournisseur d'assistance agréé.

AVERTISSEMENT

Assurez-vous que l'adaptateur secteur et tous les câbles à un réseau de télécommunications sont déconnectés du e-Vectra avant de retirer le capot du compartiment du disque dur et de vérifier le branchement des câbles et le réglage des cavaliers.

Vérifiez que...

Solution

☐ Le disque n'est pas endommagé

⇒ Lancez **ScanDisk** et **Défragmenteur de disque** afin qu'ils détectent un éventuel problème sur le disque dur. Pour accéder à ces utilitaires, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** dans le menu Démarrer.

☐ L'amorçage à partir du disque dur n'est pas désactivé dans le programme HP Setup

⇒ Dans le sous-menu **Boot Device** du programme **HP Setup**, vérifiez que l'amorçage à partir du disque dur est sélectionné. Pour accéder à ce programme, appuyez sur **F2** au démarrage.

☐ Le matériel n'est pas défaillant

⇒ Exécutez "**HP e-DiagTools**" afin qu'il détecte un éventuel problème sur le disque.

Dépannage avancé

☐ La DEL du disque dur clignote lorsque le e-Vectra accède au disque dur

⇒ Dans le cas contraire, vérifiez que les câbles d'alimentation et de données du disque dur sont correctement branchés.

AVERTISSEMENT

Débranchez l'adaptateur secteur et toute liaison à un réseau de télécommunications du e-Vectra avant de retirer le capot du compartiment du disque dur afin de vérifier la connexion des câbles. Pour éviter les risques d'électrocution et d'exposition aux rayons laser, ne touchez pas au module laser. Ce module doit uniquement être manipulé par du personnel de maintenance qualifié. L'étiquette sur le CD-ROM indique les caractéristiques électriques et la longueur d'onde. Ce PC est classé dans la gamme des produits laser de classe 1.

Vérifiez que...

Solution

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vérifiez que vous avez inséré un CD-ROM ou un DVD dans le lecteur | <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur la lettre affectée à votre lecteur dans l'Explorateur Windows. Si un message du type D:\n'est pas accessible. Le périphérique n'est pas prêt s'affiche, il indique qu'il n'y a pas de disque dans le lecteur. • Ouvrez le lecteur et vérifiez qu'un disque est inséré |
| <input type="checkbox"/> Le lecteur de CD-ROM est activé dans le programme Setup | <p>⇒ Accédez au programme <i>Setup</i> en appuyant sur F2 au démarrage. Vérifiez que l'option de menu CD-ROM est activée (Enabled).</p> |
| <input type="checkbox"/> Le matériel n'est pas défectueux | <p>⇒ Exécutez e-DiagTools pour détecter un éventuel problème sur le lecteur.</p> |

Dépannage avancé

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le câble du lecteur de CD-ROM est correctement connecté | <p>⇒</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Retirez l'unité de disque dur (voir "Maintenance de votre e-Vectra"). 2 Vérifiez que le câble du CD-ROM est correctement connecté au lecteur et à la carte système. |
|---|---|

Problèmes avec le lecteur de CD-ROM ou de DVD

2 sur 4

Le lecteur de CD-ROM ou de DVD est inactif

Solution proposée...

- ☐ Si le lecteur semble ne pas fonctionner, essayez d'accéder au disque en cliquant sur l'icône du lecteur ou sur la lettre affectée au lecteur par le système d'exploitation.

Problèmes avec le lecteur de CD-ROM ou de DVD

3 sur 4

Le lecteur de DVD ne lit pas les vidéos

Solution proposée...

- ☐ • Vérifiez que le disque DVD que vous tentez de lire et le lecteur de DVD possèdent le même code régional. Ce code est déterminé par le premier disque DVD inséré dans le lecteur.
- Vérifiez que vous disposez d'une solution de décodage MPEG matérielle ou logicielle sur votre système.

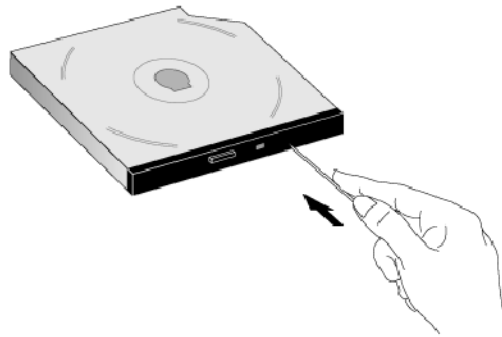
Problèmes avec le lecteur de CD-ROM ou de DVD

4 sur 4

Le lecteur de CD-ROM ou de DVD ne s'ouvre pas

☐ Solution proposée...

- 1 Si vous ne parvenez pas à retirer un disque du lecteur de CD-ROM ou de DVD (notamment lors d'une coupure de courant), vous pouvez utiliser le bouton d'éjection manuelle. Pour éjecter manuellement un CD-ROM, procédez comme suit :
 - à l'aide d'un objet mince et solide, tel que l'extrémité d'un trombone, enfoncez le bouton d'éjection manuelle du lecteur de CD-ROM.



- 2 Le compartiment disque est débloqué et s'ouvre légèrement. Tirez-le doucement pour l'ouvrir entièrement et récupérer le CD.
- 3 Pour refermer le compartiment, poussez-le doucement sans forcer. Il est possible que vous ne puissiez pas le fermer complètement tant que le lecteur n'est pas opérationnel (par exemple, tant que le courant n'est pas rétabli).

La DEL d'alimentation est allumée mais le logiciel ne s'exécute pas

Vérifiez que...

☐ **Le problème n'est pas traité dans la documentation livrée avec le logiciel**

⇒ Consultez l'aide de la documentation du logiciel et/ou du système d'exploitation.

☐ **Le logiciel a été correctement installé**

⇒

- 1 Vérifiez si des messages d'erreur s'affichent lorsque vous lancez le logiciel.
- 2 Désinstallez et réinstallez le logiciel.
- 3 Si le problème persiste, contactez le service d'assistance de l'éditeur du logiciel.

L'heure et la date ne sont pas exacts

Vérifiez que...

- ☐ **Le problème n'est pas traité dans la documentation livrée avec le logiciel**

⇒ Consultez l'aide de la documentation du logiciel et/ou du système d'exploitation.

- ☐ **La batterie n'est pas déchargée. Cela peut se produire lorsque le e-Vectra est resté hors tension pendant longtemps**

⇒ Modifiez la date et l'heure en sélectionnant **Paramètres**
⇒ **Panneau de configuration** ⇒ **Date/Heure** à partir du menu **Démarrer**
ou utilisez le programme *Setup*.

Le message "Some necessary files are corrupted" s'affiche

Vérifiez que...

- ☐ **Vous n'avez pas supprimé de fichiers système**

⇒ Réinstallez le système d'exploitation ou restaurez la configuration d'origine du e-Vectra à partir du *CD-ROM de création d'image et de récupération*.

Problèmes lors de l'utilisation du symbole Euro

Vérifiez que...

- ☐ • **Votre système d'exploitation et vos applications prennent en charge cette fonction**
- **Les polices installées contiennent le caractère Euro**



- Seuls les systèmes d'exploitation les plus récents, tels que Windows 98 et Windows 2000, offrent une prise en charge intégrée du symbole Euro (dans certaines langues uniquement).
- Seules certaines versions de Windows NT 4.0 offrent une prise en charge du symbole Euro.

Pour plus d'informations sur la prise en charge du symbole Euro, consultez le site Web de Microsoft à l'adresse : www.microsoft.com/windows/euro.asp.

Configuration de votre clavier

Si votre clavier ne comprend pas la touche Euro, vous pouvez la configurer. Pour cela, cliquez sur le menu **Démarrer, Paramètres** ⇒ **Panneau de configuration**. Cliquez deux fois sur l'icône **Clavier** et sélectionnez l'onglet **Langue** ou **Paramètres régionaux d'entrée** dans la fenêtre **Propriétés de Clavier**. Cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez le pays correspondant à votre clavier, puis cliquez sur **OK**. Cliquez à nouveau sur **OK** pour quitter le **Panneau de configuration**.

Problèmes avec l'imprimante

1 sur 1

L'imprimante n'imprime pas

Vérifiez que...

Solution

☐ **L'imprimante est sous tension**



Appuyez sur le bouton d'alimentation de l'imprimante. Si elle ne s'allume pas, vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement branchés.

☐ **Il y a du papier dans l'imprimante**



Vérifiez le bac de l'imprimante

☐ **Le pilote approprié est installé**



Vérifiez que le pilote d'imprimante approprié est installé sur le e-Vectra. Pour ce faire, cliquez sur Démarrer, Paramètres, puis sélectionnez Imprimantes. Le pilote de votre imprimante doit normalement être répertorié dans la fenêtre à l'écran.

☐ **L'imprimante est correctement configurée sur le e-Vectra**



Cliquez sur le menu **Démarrer**, puis sélectionnez **Paramètres** ⇒ **Imprimantes**. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'imprimante que vous souhaitez utiliser et vérifiez que l'option **Définir par défaut** est cochée et que l'imprimante est configurée pour fonctionner en ligne.
S'il s'agit d'une imprimante en réseau, installez-la via le **Voisinage réseau**. Pour cela, cliquez sur **Installer** dans le menu **Fichier**.

☐ **Le problème n'est pas décrit dans la documentation livrée avec l'imprimante**



Consultez la documentation de l'imprimante.

Pour en savoir plus sur les services et l'assistance HP, visitez le site Web de HP : www.hp.com/go/vectrasupport.

Informations à connaître avant de contacter l'assistance

Veuillez noter les informations suivantes relatives à votre e-Vectra. Ceci permettra à l'agent chargé de vous aider, d'intervenir rapidement et efficacement :

| Description du e-Vectra | |
|---|---|
| Numéro de modèle | Voir l'étiquette sur la partie inférieure droite de votre e-Vectra (en position horizontale) |
| Numéro de série | Voir l'étiquette sur la partie inférieure droite de votre e-Vectra (en position horizontale) |
| RAM • en méga-octets | <ul style="list-style-type: none"> La quantité de RAM est indiquée sur l'écran résumé. Pour l'afficher, appuyez sur Echap au démarrage. |
| Question ou problème | |
| Ecrivez un bref descriptif du problème | |
| Fréquence | Quelle est la fréquence du problème ? |
| Fonctionnement OK ? | Depuis combien de temps le e -Vectra fonctionne-t-il normalement ? |
| Modifications récentes apportées au e-Vectra | Avez-vous apporté récemment des modifications au e-Vectra ? |

| Configuration matérielle | |
|---|---|
| Quelle version du BIOS est utilisée ? | La version du BIOS est indiquée sur l'écran résumé. Pour l'afficher, appuyez sur Echap au démarrage. |
| Modifications dans les paramètres du BIOS ? | Le problème est-il apparu après des modifications apportées au BIOS via le programme Setup ? |
| Système d'exploitation | |
| Utilisez-vous le système d'origine préchargé sur votre e-Vectra ? | Quelle est la version du système d'exploitation ? |
| Dans le cas contraire, quelle est la version du système utilisée ? | Sélectionnez Paramètres ⇨ Panneau de configuration dans le menu Démarrer , puis cliquez sur l'icône Système . La version utilisée s'affiche sous la rubrique Système . |
| Messages d'erreur générés par le système | Notez le texte exact du message d'erreur |
| Erreurs à l'amorçage (autotest). Ce test contrôle tous les composants installés. | Toute erreur POST est affichée à l'écran ou signalée par un bip. |

Votre disque dur a été conçu de manière à pouvoir être retiré facilement. En cas de défaillance du système, le service d'assistance HP peut vous conseiller de retirer le disque dur et de lui envoyer l'unité centrale pour réparation ou remplacement.

Placez toujours le disque dur sur une surface souple. Protégez le disque de l'électricité statique en le laissant dans sa pochette antistatique jusqu'au moment de l'installation.

Avant de manipuler le disque, touchez une surface métallique non peinte pour décharger l'électricité statique. Une fois le disque sorti de sa pochette, manipulez-le par les extrémités. NE TOUCHEZ PAS les composants électriques. Reposez toujours le disque sur la pochette antistatique.

Les disques durs sont des composants fragiles et sensibles aux vibrations. Lors du retrait ou de l'insertion d'un disque dur, veillez à ne pas heurter ou laisser tomber l'unité. Tout choc peut endommager le disque ou nuire à son bon fonctionnement.

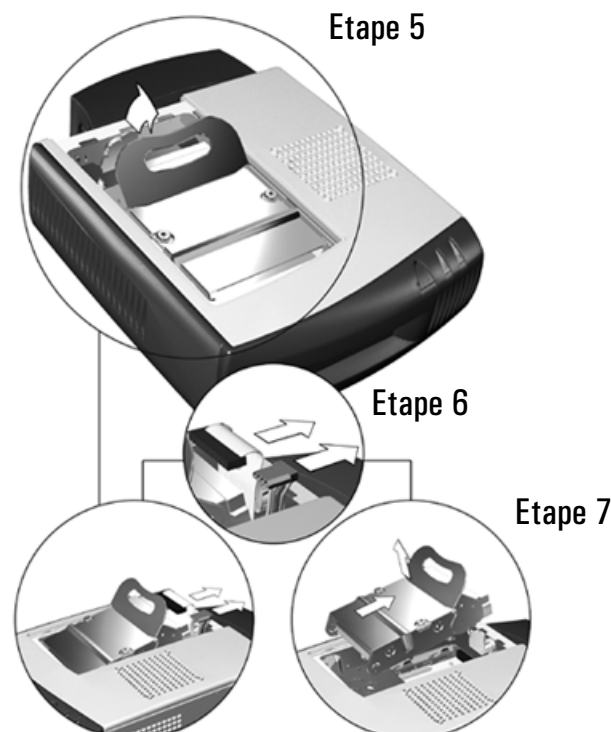
Retrait du disque dur

- 1 Mettez le moniteur et le e-Vectra hors tension. Débranchez l'adaptateur secteur de la prise murale.
- 2 A l'aide de la clé, déverrouillez le système de contrôle des ports (s'il est installé) et le capot du compartiment du disque dur à l'arrière du e-Vectra. Retirez le système de contrôle des ports.
- 3 Déconnectez le cordon d'alimentation et les câbles de télécommunications.
- 4 Faites glisser le capot vers l'arrière et soulevez-le.



- 5 Soulevez l'arrière du tiroir du disque dur du e-Vectra à l'aide de la poignée. Vous accédez ainsi aux connecteurs de données et d'alimentation.

- 6 Retirez les connecteurs de données et d'alimentation.
- 7 A l'aide de la poignée, extrayez le tiroir du disque dur du e-Vectra.



- 8 Placez le tiroir du disque dur dans une pochette antistatique et mettez-le de côté. Ne retirez pas le disque dur de son support.

Remise en place du disque dur

- 1 Insérez les tenons situés à l'avant du plateau de l'unité de disque dur dans les rainures de guidage à l'intérieur du compartiment, puis faites glisser le tiroir pour le mettre en place.
- 2 Soulevez la poignée située sur le plateau jusqu'à ce que les connecteurs situés à l'arrière soient accessibles, puis rebranchez les câbles d'alimentation et de données.
- 3 Insérez l'arrière du plateau dans le compartiment de l'unité, puis réenclenchez la poignée.
- 4 Veillez à ce que tous les câbles du lecteur soient correctement remis en place (ni coincés, ni retenus).
- 5 Remettez en place le capot du compartiment et résinsérez-le dans son logement.
- 6 Rebranchez les câbles et le système de contrôle des ports.

Pour récupérer la totalité du contenu du disque dur, utilisez :

- le *CD-ROM HP Image Library and Diagnostics*
- le *CD-ROM de création d'image et de récupération HP*

CD-ROM HP Image Library and Diagnostics

Il vous permet de :

- réinstaller les pilotes et utilitaires d'origine,
- réinstaller les pilotes de périphériques,
- exécuter un diagnostic matériel e-DiagTools.

CD-ROM de création d'image et de récupération HP

Il vous permet de :

- restaurer le système d'exploitation d'origine,
- restaurer une image de la totalité des logiciels sur votre HP e-Vectra,
- installer un autre système d'exploitation (lorsqu'il existe),
- personnaliser la taille et le type de partitions sur votre disque dur,
- accéder aux fichiers maîtres du système d'exploitation (nécessaire pour l'installation de certains pilotes).

Documentation sur la procédure de récupération

Cette procédure est décrite en détail dans le premier *CD-ROM de création d'image et de récupération HP*.

La documentation s'affiche lorsque vous insérez le CD-ROM.

Quand utiliser le CD-ROM HP Image Library and Diagnostics ?

- Pour exécuter e-DiagTools si vous ne pouvez pas effectuer de diagnostic à partir de la partition du disque.
- Pour réinstaller un pilote si vous n'avez pas accès au site Web d'assistance HP.

Quand utiliser le CD-ROM de création d'image et de récupération HP ?

- Pour réinstaller les logiciels d'origine du e-Vectra si vous pensez que le problème est causé par un environnement logiciel instable.
- Pour résoudre un problème de virus. La procédure de récupération nettoie le disque dur.

Changement du disque dur

Si le disque dur est corrompu et inutilisable, procédez à son remplacement. Voir "[Maintenance de votre e-Vectra](#)".

- Si vous le remplacez par un disque neuf, vous devrez effectuer une opération de partitionnement et de formatage. Le *CD-ROM de création d'image et de récupération HP* contient des utilitaires pour vous y aider.

Le CMOS est une puce qui garde une trace des composants installés lorsque le e-Vectra est hors tension. L'effacement des réglages du CMOS peut être utile si vous rencontrez les problèmes suivants :

- votre e-Vectra ne peut pas détecter un périphérique,
- un incident survient à l'amorçage du e-Vectra,
- un virus a infecté le e-Vectra.

Vous pouvez effacer les réglages du CMOS :

- en utilisant le programme *Setup* du e-Vectra (méthode préconisée),
- en ouvrant votre e-Vectra et en effaçant le CMOS manuellement (recommandé si vous ne pouvez pas résoudre le problème via le *Setup* ou si vous souhaitez effacer le CMOS entièrement, par exemple en cas de présence d'un virus).

Effacement du CMOS via le programme Setup

Si vous avez accès au programme Setup du e-Vectra, utilisez la méthode simple suivante pour effacer les réglages du CMOS :

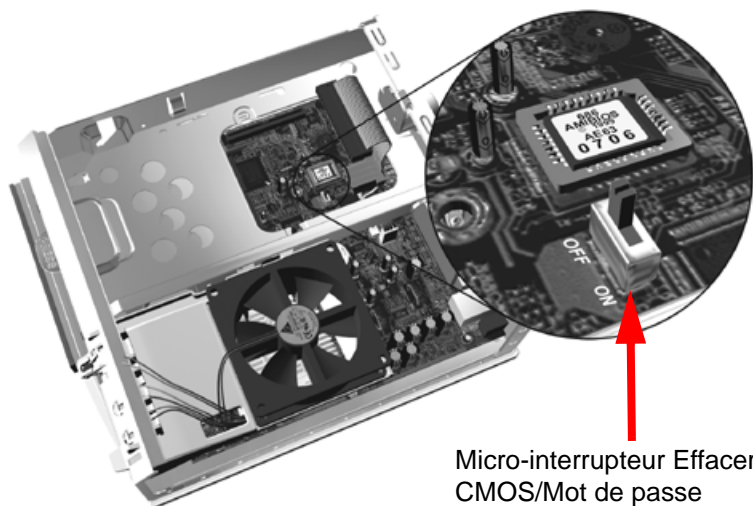
- 1 Accédez dans le *Setup*. Pour cela, redémarrez le e-Vectra et appuyez sur **F2** lorsque le logo Vectra apparaît.
- 2 Appuyez sur **F9** pour rétablir les valeurs par défaut du *Setup*.
- 3 Sauvegardez vos modifications et quittez le *Setup*.

Effacement des réglages du BIOS (CMOS)

1 Débranch

Effacement manuel du CMOS

- 1 Débranchez le e-Vectra, retirez le capot du compartiment du disque dur et extrayez le disque dur (voir "[Maintenance de votre e-Vectra](#)").
- 2 Basculez le micro-interrupteur Effacer CMOS/Mot de passe sur ON.



- 3 Remontez le disque dur et le capot du disque dur (voir "[Maintenance de votre e-Vectra](#)"), puis rebranchez le cordon d'alimentation.

- 4 Mettez le e-Vectra sous tension. La mémoire du CMOS sera effacée. Attendez que le e-Vectra redémarre. Un message spécifiant que la configuration a été effacée apparaît.
- 5 Mettez le e-Vectra hors tension, débranchez le cordon d'alimentation, puis retirez le capot du disque dur et le disque dur.
- 6 Basculez le micro-interrupteur Effacer CMOS/Mot de passe sur OFF pour réactiver la configuration.
- 7 Remontez le disque dur et le capot du disque dur, puis rebranchez le cordon d'alimentation.
- 8 Mettez le e-Vectra sous tension. Il démarre plus lentement que d'habitude car il charge les valeurs par défaut de la configuration.
- 9 Appuyez sur **F2** pour accéder au programme HP *Setup*. Mettez à jour les champs qui le requièrent, tels que la date et l'heure, les mots de passe et les réglages de sécurité. Sauvegardez vos modifications et quittez le programme *Setup*. Le e-Vectra redémarre avec la nouvelle configuration.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Comment réinstaller le système d'exploitation de mon e-Vectra ? | ⇒ Utilisez le <i>CD-ROM</i> de création d'image et de récupération HP fourni avec le e-Vectra |
| <input type="checkbox"/> Pourquoi mon e-Vectra est-il lent ou génère-t-il des messages étranges ? | ⇒ <ul style="list-style-type: none">• Si vous êtes connecté à un réseau, la lenteur de votre e-Vectra peut être due au fonctionnement en réseau.• Votre e-Vectra peut être infecté par un virus. Utilisez un utilitaire antivirus pour l'éliminer. <p>Mettez à jour le BIOS du PC. Vous pouvez télécharger le BIOS et les instructions de mise à jour à l'adresse suivante : www.hp.com/go/vectrasupport</p> |
| <input type="checkbox"/> Des problèmes surviennent sur mon e-Vectra à chaque installation logicielle. Que faire ? | ⇒ Désinstallez le logiciel pour voir si cela résout le problème. Si le problème persiste, demandez de l'aide ou des informations sur les problèmes de compatibilité connus à l'éditeur du logiciel. |
| <input type="checkbox"/> Puis-je utiliser des périphériques USB avec le système d'exploitation pré-installé sur mon e-Vectra ? | ⇒ Oui, la norme USB est prise en charge par Windows 98 et par Windows 2000. |
| <input type="checkbox"/> Comment trouver la version du matériel et du BIOS utilisés sur mon e-Vectra ? | ⇒ Redémarrez le e-Vectra et appuyez sur ECHAP pendant l'autotest à la mise sous tension (POST). La version du BIOS s'affiche en haut de l'écran. Vous pouvez également utiliser HP TopTools. |
| <input type="checkbox"/> Comment obtenir des informations sur les pilotes HP les plus récents ? | ⇒ A partir du site Web de HP : www.hp.com/go/vectrasupport |